

Zufriedenheitsumfrage Feuerwehrwesen

In den letzten fünf bis zehn Jahren hat sich im Feuerwehrwesen vieles verändert. Mit einer repräsentativen Umfrage wurde im Frühjahr die Zufriedenheit in diesem Bereich erhoben. Zeitgleich wurden die Gemeindeammänner und die Präsidenten der Feuerwehrkommissionen mit je einem separaten Fragebogen befragt. Die Auswertung erfolgte durch eine externe Stelle.

Gerne orientieren wir Sie nachfolgend über die wichtigsten Ergebnisse. Aus Platzgründen verzichten wir dabei auf die Abbildung der entsprechenden Grafiken. Nicht aufgeführt sind die Ergebnisse rund um das Beschaffungswesen. Informationen darüber entnehmen Sie bitte dem Artikel «Beschaffungswesen Feuerwehren» in diesem Newsletter.

Mitte April 2016 wurden den Gemeindeammännern 220 Fragebögen, den Präsidenten der Feuerwehrkommissionen 118 Fragebögen zugestellt. Rückläufe von über 30 % dürfen als ausserordentlich hoch gewertet werden – mit 40 % im Segment der Gemeindeammänner und 70 % seitens Feuerwehrkommissionspräsidenten war das Interesse überaus hoch.

Wahrnehmung Aargauische Gebäudeversicherung AGV / Abteilung Feuerwehrwesen

Rund 90 % der Gemeindeammänner wie auch der Feuerwehrvertreter nehmen die AGV als **Kompetenzzentrum** für Feuerwehrfragen war.

Das **Image** der Abteilung Feuerwehrwesen der AGV ist in beiden Zielgruppen **hervorragend**: 90 % der Gemeindeammänner und fast 100 % der Feuerwehrkommissionspräsidenten attestieren der AGV Vertrauenswürdigkeit, Professionalität und Verlässlichkeit.

Zufriedenheit Aargauische Gebäudeversicherung AGV / Abteilung Feuerwehrwesen

Rund 90 % der Gemeindeammänner und knapp 80 % der Feuerwehrvertreter sehen ihre **Erwartungen** von der AGV **erfüllt**.

Hinsichtlich **genereller Zufriedenheit mit der Abteilung Feuerwehrwesen** der AGV erkennen wir folgende Stärken und Optimierungsansatzpunkte:

- | | |
|----------------------|---|
| Besondere Stärken: | - Fach- und Sozialkompetenz |
| | - Unterstützung AGV-Piketteam bei „Brand gross“ |
| Gut: | - Generelle Reaktionszeit |
| | - Beratung bei Fragen/Anliegen |
| Optimierungsansätze: | - Erreichbarkeit relevanter Auskunftspersonen |
| | - Administrative Unterstützung |
| | - Struktur/Gestaltung der Kommandoakten |
| Kritisch: | - Finanzielle Unterstützung |
| | - Praxistauglichkeit der AGV-Richtlinien |

Hinsichtlich **Zufriedenheit mit der Kommunikation** seitens Abteilung Feuerwehrwesen der AGV sind die Feuerwehrvertreter (Fw) konsequent kritischer als die Gemeindevertreter. Das kann aber teilweise auch an den hohen Stimmenthaltungen seitens der Gemeindeammänner liegen. Folgende Stärken und Optimierungsansatzpunkte manifestieren sich:

- | | |
|----------------------|---|
| Gut: | - Stufengerechtigkeit der Info-Inhalte bei mündlichen Infos im Rahmen der jährlichen Infoveranstaltung
- Jährliche Infoveranstaltung generell
- Newsletter generell und Newsletter Umfang |
| Optimierungsansätze: | - Stufengerechtigkeit schriftlicher Infos
- Inhalt/Themen des Newsletters (Fw)
- Praxisrelevanz/Nützlichkeit der Infoveranstaltung (Fw) |
| Kritisch: | - Homepage (ev. wurde noch die alte Homepage bewertet) |

Bezüglich **Zufriedenheit mit Strukturen und Prozessen** in der Feuerwehrlandschaft des Kantons Aargau äussern sich sowohl Gemeinde- wie Feuerwehrvertreter eher verhalten-positiv, was aber wohl in der Natur der Sache liegt. Die AGV definiert und kontrolliert massgeblich die Regeln und Strukturen, an denen sich die Exponenten von Politik und Feuerwehr ausrichten. So gesehen verwundert es wenig, dass insbesondere Praxisnähe, administrativer Aufwand und Mitsprache/-bestimmung insbesondere von der Feuerwehr eher kritisch bewertet werden:

- | | |
|----------------------|--|
| Gut: | - Struktur und Abläufe in der Feuerwehrlandschaft
- Funktionalität aktueller Strukturen/Prozesse |
| Optimierungsansätze: | - Praxisnähe der AGV-Vorgaben und Richtlinien |
| Kritisch: | - Verhältnismässigkeit des administrativen Aufwands
- Mitsprache bzw. Mitbestimmung im Change Prozess |

Die Fragen zur **Zufriedenheit mit der Feuerwehralarmstelle KFA** wurden gezielt nur an die Exponenten der Feuerwehr gerichtet. Die Akzeptanz der Führung der KFA durch die AGV ist aber in keiner Weise in Frage gestellt. Hinsichtlich der Zufriedenheit mit deren Führung erkennen wir in verschiedenen Kriterien sehr gute Bewertungen:

- | | |
|----------------------|---|
| Besondere Stärken: | - Reaktionszeit und Engagement bei Fragen/Anliegen/Anpassungen
- Generelle Zufriedenheit mit KFA |
| Gut: | - Inhalt/Infos der Alarmmeldungen |
| Optimierungsansätze: | - Verständlichkeit der Alarmmeldungen |

Angebote, Massnahmen und Dienstleistungen

Die Fragen zur **Bekanntheit ausgewählter AGV-Dienstleistungen** wurden gezielt nur an die Exponenten der Politik gerichtet.

- Rund 85 % der Gemeindeammänner kennen die Dienstleistungen der AGV
- 60 bis 70 % allerdings, ohne sie in den letzten 3 Jahren beansprucht zu haben
- Rund 12 bis 18 % kennen die AGV-Dienstleistungsangebote nicht

- Am bekanntesten: Beratung bei Beschaffungen
- Am wenigsten bekannt: Rechtlicher Auskunftsdienst der AGV
- Am häufigsten beansprucht: Beratungen zur Beschaffung
- Am wenigsten beansprucht: Beratungen zur Ausbildung

Die Ergebnisse zur **Bekanntheit ausgewählter Massnahmen der AGV** zeigen:

- 55 bis 60 % der Gemeindeammänner kennen die Schülerhomepage und den Film Naturgefahren
- Der Wetteralarm und die AGV-Schülertage sind 2/3 von ihnen bekannt
- Die Feuerwehrvertreter kennen in der Regel die genannten Massnahmen, einzig der Film Naturgefahren ist nur 50 % bekannt
- Am häufigsten erlebt/gesehen: Wetteralarm
- Am wenigsten erlebt/gesehen: AGV-Schülertage
- Am sinnvollsten/ausgereiftesten: Wetteralarm und AGV-Schülertage

Ausbildung

92 % der Gemeindevertreter und 80 % der Fw-Kommissionen sind der Meinung, das **Ausbildungsangebot der AGV** genügt zur Erfüllung der Kernaufgaben der Feuerwehr.

Auf die Frage an die Fw-Kommissionen, wie für sie der ideale Mix im Ausbildungskonzept aussehen könnte, antworteten diese:

Generell:	Minimale Tendenz zu Kaderausbildung
Fachausbildung:	Minimale Tendenz zu Basisausbildung
Spezialisten-Ausbildung:	Tendenz zu Basisausbildung

Mit den Themen der WBK-Offiziere der Jahre 2012 bis 2016 waren fast 90 % zufrieden, mit dem AGV-Kursangebot im Bereich Ausbildungsmethodik immerhin 80 %.

Mit der Feuerwehradministrationssoftware LODUR zeigen sich fast 90 % der Fw-Kommissionen zufrieden, mit den LODUR ERFA-Sitzungen 80 % und 87 % wünschen sich deren Weiterführung.

In Sachen Ausbildungsbudget (Sold, Reisespesen, Übernachtungen) wünschen sich 83 % der Gemeindeammänner die Beibehaltung der aktuellen Modalitäten. Zudem sieht eine Mehrheit der Gemeindeammänner eine positive Wirkung bei der Durchführung von Feuerwehrkursen in der eigenen Gemeinde und sind allgemein durch die eigene Feuerwehr gut über die Ausbildung informiert.

Gut 90 % der Fw-Kommissionspräsidenten waren mit ihren Kursbesuchen der letzten 3 Jahre über alles gesehen zufrieden – insbesondere mit der Kursorganisation und Administration, aber auch bezüglich der Kompetenzen der Ausbilder. Hinsichtlich praxis-/anwenderorientierter Vermittlung der Kursinhalte besteht am ehesten leichter Optimierungsbedarf.

Bei 2/3 der Fw-Kommissionspräsidenten liegt der Beginn der Anmeldeperiode mit dem 15. November gerade richtig, am Ende der Anmeldefrist per 15. Januar wollen über 80 % nichts geändert haben.

Feuerwehrwesen im Kanton

Nur gerade 13 % der Gemeindeangestellten mit Wohnsitz in der Gemeinde leisten Feuerwehrdienst – bei 46 % der befragten Gemeinden ist es kein einziger. In kleinen Gemeinden ist der Anteil höher als in grossen.

90 % beider Zielgruppen halten das Milizmodell der Feuerwehr auch für die Zukunft geeignet.

Die Leistungsnorm beträgt heute X+10 (innerhalb von 10 Min. sind zumindest ein Tanklöschfahrzeug und 10 Angehörige der Feuerwehr am Schadenort). Aus Sicht der beiden Zielgruppen wäre eine Leistungsnorm von X+11,3 ideal (Durchschnittswert).

Die Durchführung der Zufriedenheitsumfrage war für uns, die Abteilung Feuerwehrwesen der AGV, ein grosses Anliegen. Es ging uns nicht darum, Streicheleinheiten zu kassieren – auch wenn wir die mehrheitlich positiven Ergebnisse mit Freude zur Kenntnis nehmen. Den Optimierungsbedarf zu ermitteln stand für uns im Vordergrund. Wir möchten für unsere Kunden Partner sein. Die teilweise auch kritischen Bemerkungen werden nicht in der Schublade landen. Wie bereits eingangs erwähnt, sind einige Optimierungsansätze bereits direkt ins Vorprojekt Beschaffungswesen Feuerwehren eingeflossen. Die Ergebnisse rund um das Thema Ausbildung wurden zuhanden des neuen Ausbildungskonzeptes aufgenommen. Alle weiteren Anregungen werden bis Ende Jahr analysiert und wo möglich ein Massnahmenkatalog erstellt.

Unser Dank gebührt in erster Linie den Teilnehmern dieser doch sehr umfangreichen Umfrage. Wir danken aber auch der Geschäftsleitung, dass sie uns die Durchführung und Auswertung ermöglicht hat.

Urs Ribi, Abteilungsleiter Feuerwehrwesen, AGV
Judith Eichenberger, Assistentin Abteilungsleiter Feuerwehrwesen, AGV